

- ☐ Découverte du numérique
- ☐ Filière Webmarketing
- ☒ Filière Développement commercial



Manager du marketing et de la relation client

En partenariat – Titre certifié de Manager du marketing et de la relation client de l'ICD (IGS) enregistré au RNCP n°38938, niveau 7(EU), codes NSF 310-312, par Décision France Compétences en date du 26/04/2024, code diplôme 16X31015

Prochaine rentrée : septembre 2026, à Rennes et Paris

PRÉREQUIS & PUBLIC CIBLE

L'accès à cette formation est ouvert à tous publics, aux conditions suivantes :

- Être titulaire d'un titre RNCP ou diplôme de niveau 6 (Eu)
- Anglais : niveau scolaire
- Softskills : rigueur, créativité, excellent relationnel, sens aigu des valeurs

ÉQUIVALENCES & PASSERELLES

Il est possible d'accéder à la certification avec un titre RNCP ou diplôme de niveau 5 assorti d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le domaine commercial ou marketing à des postes de middle management. Voir [fiche France Compétences du titre](#)

DÉBOUCHÉS

Postes accessibles à l'issue de la formation : Chef de projet CRM, Responsable de la relation client, Customer Success Manager, Responsable commercial...

Taux d'insertion global à 6 mois des titulaires du titre: 96 %

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 68 %

Poursuite d'études : Aucune

Postes accessibles après expérience : Directeur commercial, Directeur de la relation clientèle, Directeur de réseau...



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Concevoir une stratégie marketing orientée client
- Instaurer et diffuser une culture client au sein des différents métiers de l'entreprise
- Déployer et conduire les actions commerciales et marketing omnicanal on- et offline
- Optimiser la proximité et l'engagement du client à l'égard de la marque
- Organiser et piloter en mode projet l'ensemble des moyens humains, budgétaires et organisationnels nécessaires à une conduite efficiente le relation client
- Apporter son expertise technologique et marketing dans le cadre d'une relation client digitale (webmarketing et/ou e-commerce), ainsi que pour gérer les datas marketing

PROGRAMME

FORMAT



945 heures / 24 mois

Soit 455 heures / an

Rythme d'alternance :

1 semaine en formation / 3 semaines en entreprise

BLOC 1 Élaborer une stratégie marketing orientée client

- Produire une veille stratégique
- Définir une segmentation clients
- Définir une stratégie marketing centrée client
- Décliner un plan d'action commercial et marketing omnicanal
- Instaurer une culture client partagée au sein de l'entreprise pour favoriser la satisfaction client
- Mettre en place un dispositif d'analyse de la performance du plan d'action commercial et marketing

BLOC 2 Piloter la relation client et le développement des ventes dans un contexte omnicanal

- Modéliser des parcours clients omnicanal personnalisés et combinés pour optimiser l'expérience client
- Élaborer et déployer des programmes de marketing relationnel personnalisés et d'inbound marketing
- Détecter des opportunités d'affaires pour identifier de nouvelles cibles de prospection et gagner des parts de marché
- Élaborer et piloter la mise en œuvre du plan de prospection
- Mettre en place des accords de partenariats permettant le développement des ventes
- À partir d'une demande client complexe, élaborer une proposition commerciale adaptée
- Réaliser une négociation avec un client ou un prospect, en français ou en anglais
- Organiser et mettre en œuvre les modalités de traitement efficient des demandes et litiges clients
- Optimiser la performance de la relation client en mettant en place des process opérationnels
- Élaborer les principaux éléments de Content Marketing

BLOC 3 Manager les ressources affectées à la relation client

- Piloter la mise en place opérationnelle de la supply chain en mode projet
- Organiser le service commercial et/ou marketing
- Manager les équipes commerciales et/ou marketing
- Suivre la réalisation des objectifs et mesurer la performance commerciale des équipes
- Gérer les situations conflictuelles internes et externes
- Établir et suivre les budgets alloués au développement de la relation client
- Élaborer des tableaux de bord de suivi de l'activité des équipes et des informations clients

TARIFS

Cette formation est conventionnée dans le cadre d'un contrat d'alternance. Elle est donc entièrement financée par l'entreprise et son opérateur de compétences.

Modalités de financement et de rémunération de l'alternance

Modalités de rémunération et aides spécifiques pour les apprentis

En initial : 7 000 € / an (possibilité de paiement échelonné).

CONDITIONS D'ADMISSION

Tests de sélection
Entretien individuel
Dossier administratif

DÉLAIS D'ACCÈS : Variable selon dispositif de financement – Nous contacter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de présentations théoriques et de travaux pratiques

Blended learning : 60 % présentiel / 40 % distanciel

LMS E-campus (Moodle)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas d'entreprise réels ou reconstitués

Mises en situation professionnelle avec scénarii
Réalisation d'une mission conseil

Référente pédagogique :

Mme Géraldine PINSON

contact@301-pmn.fr

Référentes administratives :

CONTACTS ÉTUDIANTS :

Mme Fanny CHEVALIER

Mme Pauline DIAWARA

admissions@301-pmn.fr

CONTACTS ENTREPRISES :

Mme Sabine BOUTHORS

Mme Myriam EL YOUNSI

relations-entreprises@301-pmn.fr

PROGRAMME

BLOC 4 Déployer un projet de marketing digital au service de la relation client et gérer la data marketing

- Réaliser un diagnostic de la maturité digitale de l'entreprise
- Piloter la collecte et le traitement des data clients
- Élaborer le cahier des charges du projet de CRM
- Déployer un projet de CRM
- Concevoir un plan d'action du déploiement de la stratégie digitale
- Définir une stratégie de contenus, en français ou en anglais, adaptée aux cibles
- Déployer les outils de communication digitale
- À la suite d'un diagnostic, piloter l'optimisation du site internet de l'entreprise afin de fluidifier le parcours client
- Sélectionner et mettre en œuvre des techniques de référencement, naturel ou payant, permettant d'optimiser la visibilité du site internet de l'entreprise
- Mettre en œuvre des actions de curation et ou de création de contenu sur les réseaux sociaux
- Proposer des mesures d'impact de la stratégie webmarketing et social media

ACTIVITÉS CONNEXES Pack Ascension

- Anglais professionnel
- Atelier : prendre la parole en public de manière claire et convaincante
- Atelier : usage professionnel de LinkedIn
- Atelier : CV, recherche d'offres & simulations d'entretiens et questions difficiles
- Atelier : j'intègre l'IA dans mon métier pour gagner en efficacité
- Accompagnement individuel
- Examens de certification

FORMAT



945 heures / 24 mois

Soit 455 heures / an

Rythme d'alternance :

1 semaine en formation / 3 semaines en entreprise

VALIDATION

Certificat de réalisation

Titre RNCP38938 de niveau 7 (Eu) « [Manager du marketing et de la relation client](#) ».

Certificateur : [ICD – Groupe Igensia Education](#)

Titre enregistré au RNCP par arrêté du 26/04/2024.

Codes NSF 310, 312.

Code diplôme 16X31015.



Une validation partielle par blocs de compétences est possible selon le profil des candidats. Se reporter à la [fiche RNCP](#)

CHIFFRES 2024-2025

Taux de placement : 81 %

Taux de rupture des contrats d'apprentissage : 14 %

Taux de présentation aux examens : 87,75 %

Taux d'obtention des certifications : 100 % des candidats aux examens

Taux d'activité à 6 mois : 59 %, dont :

- Taux de poursuite d'études : 35,5 %
- Taux de retour à l'emploi à 6 mois : 23,5 %

Référente pédagogique :

Mme Géraldine PINSON

contact@301-pmn.fr

Référentes administratives :

CONTACTS ÉTUDIANTS :

Mme Fanny CHEVALIER

Mme Pauline DIAWARA

admissions@301-pmn.fr

CONTACTS ENTREPRISES :

Mme Sabine BOUTHORS

Mme Myriam EL YOUNSI

relations-entreprises@301-pmn.fr

QUI SOMMES-NOUS?

L'école 301 x PMN, c'est la fusion **de deux expertises** : **301**, spécialisée dans le marketing digital et l'e-business , et **PMN**, reconnue pour ses formations en informatique et gestion de projet.

Campus Paris

Au cœur de la Défense, au plus près des acteurs du marché.

Campus Rennes

Intégré dans une région en plein essor et en innovation constante.

Notre approche pédagogique combine enseignements théoriques, mises en situation pratiques et projets concrets, afin que chaque étudiant maîtrise les outils modernes. Les intervenants professionnels et le suivi personnalisé assurent un accompagnement optimal tout au long de la formation. Cette synergie permet à nos étudiants de bénéficier d'un parcours complet, combinant vision stratégique et maîtrise technique.

Votre réussite est notre priorité !

Qu'est-ce qu'un titre RNCP ?

Le RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) recense l'ensemble des diplômes et titres à vocation professionnelle. Le titre RNCP atteste d'un niveau de qualification et de connaissances nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Les étudiants comme les employeurs peuvent ainsi identifier plus facilement les compétences acquises à l'issue d'une formation.

Il favorise votre employabilité et une insertion professionnelle plus rapide !

Plus d'informations sur le site de [France Compétences](https://francecompetences.fr)

Accessibilité

Nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour tous besoins spécifiques, merci de contacter nos **Référentes Accessibilité** :
Mme Géraldine PINSON / Mme Pauline DIAWARA
accessibilite@301-pmn.com

Comment candidater ?

Pour nous rejoindre, rendez-vous sur notre site internet et complétez le formulaire de candidature. Vous pouvez également nous contacter directement en retrouvant nos coordonnées ci-contre.

Référente pédagogique :

Mme Géraldine PINSON
contact@301-pmn.fr

Référentes administratives :

CONTACTS ÉTUDIANTS :

Mme Fanny CHEVALIER
Mme Pauline DIAWARA
admissions@301-pmn.fr

CONTACTS ENTREPRISES :

Mme Sabine BOUTHORS
Mme Myriam EL YOUNSI
relations-entreprises@301-pmn.fr